



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y VENTAJA COMPETITIVA EN DIFERENCIACIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MENÚ EXPRESS, EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Díaz Guevara Ramiro Iván
Br. Cabrera Oliveros Johann Neil Alexander

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca – Perú
2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones.....	20
1.5. Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.1. Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	21
a) Antecedentes	21
b) Bases Teóricas	23
I. Gestión de la Calidad	
1. Definciones de Calidad.....	
2. Definciones de Gestión de la Calidad	24
3. Teorías de la Calidad.....	
3.1. Teorías del Ciclo de Deming	28
a. Planificar	28
b. Hacer.....	29
c. Estudiar	30
d. Actuar	30

3.2. Teoría del Ishikawa	33
a. La Garantía de la Calidad	33
b. Los Círculos de la Calidad	
3.3. Teoría de Juran y la Gestión de la Calidad Total.....	35
3.4. Teoría de Crosby y el Cero Defectos	37
4. Tipos, Especificaciones y Empresas en la Calidad	38
4.1. Tipos de Calidad	38
4.2. Especificaciones de la Calidad	39
4.3. Empresas de la Calidad	39
5. Ciclo de la Calidad	41
6. Papel del Liderazgo en la Calidad Total	43
7. Métodos para la Gestión de la Calidad Total	
a. La Organización Internacional de Normalización (ISO)	45
b. Programa de Buenas Prácticas Manufactureras (BPM).....	50
c. Sistema HACCP	51
II. Ventaja Competitiva	52
2.1. Definiciones de Ventaja Competitiva	52
2.2. Ventaja Competitiva en Diferenciación	53
2.2.1. Fuentes de la Diferenciación	53
2.3. Diferenciación del Producto en base a sus Atributos.....	54
a. Según la Naturaleza del Producto	54
b. Según la Utilidad que Reportan al Cliente	54
c. Según su Carácter Diferenciador	55
2.4. Pasos en la Ventaja Competitiva en Diferenciación	57
2.5. Factores Determinantes en la Diferenciación	58
a. Diferenciación basada en Características del Producto	58
b. Diferenciación basada en Características del Mercado	58
c. Diferenciación basada en Características de la Empresa	59
d. Otros Tipos de Diferenciación	59
3. Cadena de Valor	60
3.1. Definición	60
3.2. Actividades Primarias o Principales.....	60
3.3. Actividades de Apoyo	60
4. Gestión de la Calidad y Ventaja Competitiva	61
c) Definición de Términos Básicos	62
- Gestión de la Calidad	62
- Ventaja Competitiva en Diferenciación	63
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	
1.1. Hipótesis.....	64
a. Formulación de la Hipótesis.....	64

b. Variables	64
1.2. Operacionalización de Variables.....	65
1.3. Diseño de Investigación	67
1.4. Unidad de Estudio	67
1.5. Población.....	67
1.6. Muestra.....	68
1.7. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	69
1.8. Métodos, Instrumentos y Procedimientos de Análisis de Datos	69
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	71
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	100
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n. °1. Conceptos de la Calidad (Principales Autores)	25
Tabla n. ° 2. Conceptos de la Calidad (Principales Autores) – (Continua).....	26
Tabla n. ° 3. Una Comparación de los Gurús de la Calidad	26
Tabla n. ° 4. Una Comparación de los Gurús de la Calidad (Continua)	27
Tabla n. ° 5. Los tres procesos universales dela administración de la calidad	36
Tabla n. ° 6. Diferencia conceptual entre Calidad “Clásica” y “Calidad Total”	37
Tabla n. ° 7. Ciclo de la Calidad	41
Tabla n. ° 8. Ciclo de la Calidad (Continua)	42
Tabla n. ° 9. Causas Comunes y Causas Especiales de Problemas de Calidad	45
Tabla n. ° 10. ISO 9001:2008 – Mejora continua, mejora correctiva, mejora preventiva.	48
Tabla n. ° 11. ISO 9001:2008 – Mejora continua, mejora correctiva, mejora preventiva (continuación)	49
Tabla n. ° 12. Estrategia Tecnológica y Ventaja Competitiva en Diferenciación	56
Tabla n. ° 13. Cadena de Valor	61
Tabla n. ° 14. Variable Gestión de la Calidad	65
Tabla n. ° 15. Ventaja Competitiva en Diferenciación	66
Tabla n. ° 16. Detalle de la Población	67
Tabla n. ° 17. Determinación de la Muestra	68
Tabla n. ° 18. Alfa de Cronbach	69

Tabla n. ° 19. Valorización de la Gestión de la Calidad y la Ventaja competitiva en Diferenciación	70
Tabla n. ° 20. Valorización por Intervalos de la Gestión de la Calidad y la Ventaja competitiva en Diferenciación	70
Tabla n. ° 21. Correlación Gestión de la Calidad y Ventaja Competitiva en Diferenciación	97
Tabla n. ° 22. Correlación Gestión de la Calidad y Características del Producto	98
Tabla n. ° 23. Correlación Gestión de la Calidad y Características del Mercado	98
Tabla n. ° 24. Correlación Gestión de la Calidad y Características de la Empresa	98
Tabla n. ° 25. Correlación Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n. ° 1. El Ciclo de Deming o PDSA	32
Gráfico n. ° 2. Reacción Económica en la Cadena de Deming	33
Gráfico n. ° 3. Conceptos de la Calidad Esperada, Calidad Programada y Calidad Realizada	38
Gráfico n. ° 4. El Pensamiento en Calidad de las Empresas Acomodaticia	39
Gráfico n. ° 5. El Pensamiento en Calidad de las Empresas Cumplidoras	40
Gráfico n. ° 6. El Pensamiento en Calidad de las Empresas Enriquecidas	40
Gráfico n. ° 7. Gestión de la calidad	71
Gráfico n. ° 8. Ventaja competitiva en diferenciación	72
Gráfico n. ° 9. Grado de aceptación de problemas	73
Gráfico n. ° 10. Grado de integración para resolución de problemas	74
Gráfico n. ° 11. Grado de comprensión de los problemas	75
Gráfico n. ° 12. Grado de uso de herramientas para medir el desempeño de solución a problemas.	76
Gráfico n. ° 13. Grado de análisis de problemas	77
Gráfico n. ° 14. Nivel para determinar posibles causas	78
Gráfico n. ° 15. Nivel para evitar una recurrencia del problema	79
Gráfico n. ° 16. Grado de aborde de las causas en la solución de problemas	80
Gráfico n. ° 17. Nivel de beneficio de la solución	81
Gráfico n. ° 18. Tiempo de implementación de la solución	82
Gráfico n. ° 19. Grado de análisis de las modificaciones introducidas	83
Gráfico n. ° 20. Nivel de evaluación de resoluciones de los problemas	84
Gráfico n. ° 21. Nivel de compromiso en la implementación del sistema de calidad.	85
Gráfico n. ° 22. Grado de aseguramiento de la sostenibilidad de los nuevos métodos	86
Gráfico n. ° 23. Nivel de cultura de calidad asimilada	87
Gráfico n. ° 24. Nivel de percepción de las características del producto.	88

Gráfico n. ° 25. Grado de los aspectos formales	89
Gráfico n. ° 26. Grado de los elementos accesorios	90
Gráfico n. ° 27. Nivel de adaptación de la empresa	91
Gráfico n. ° 28. Nivel de incorporación de aspectos intangibles	92
Gráfico n. ° 29. Nivel de gestión de la empresa	93
Gráfico n. ° 30. Grado de relación con los clientes	94
Gráfico n. ° 31. Grado de respuesta	95
Gráfico n. ° 32. Grado de compromiso de la empresa	96

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Cuestionario	111
Anexo B. Matriz de Consistencia	113
Anexo C. Ficha de Validez de Instrumento	115

RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre la Gestión de la Calidad y Ventaja Competitiva en Diferenciación en el Área de Producción de la empresa “Menú Express” en la ciudad de Cajamarca en el primer cuatrimestre del año 2016.

El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, transversal, no experimental, la población estuvo formada por 72 personas del área de producción, entre trabajadores y administrativos, a los cuales se le aplicó el cuestionario referido con relación al objetivo planteado, el mismo que fue construido con una escala de cinco alternativas: definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente sí, definitivamente sí, con valores 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente, con validez de confiabilidad a través de la fórmula Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue ,726; lo cual demuestra un alto grado de fiabilidad.

La técnica de análisis se centró en la estadística descriptiva, específicamente porcentajes, entre los resultados se determinó que:

El 61, 75% de los trabajadores consideraron que existe una relación entre la Gestión de la Calidad y Ventaja Competitiva en Diferenciación media, puesto que si bien existen procesos que permiten garantizar el desarrollo y la inocuidad de los productos, aún se necesita adoptar una cultura de calidad total, que construya continuidad y orden en los procedimientos, asimismo señalaron que se debería reconocer el esfuerzo, experiencia y aporte intelectual hacia los mismos, creando una administración participativa.

Se concluyó que existe una relación positiva media, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.445, lo que indica una alta concomitancia existente entre ambas variables.

Palabras Clave: Gestión de la Calidad, Ventaja Competitiva,

ABSTRACT

The aim of this thesis was to determine the relationship between Quality Management and Competitive Advantage in Differentiation in the production area of the company " Menu Express " in the city of Cajamarca in the first quarter of 2016.

The research was descriptive, correlational, cross-sectional, not experimental, the population was composed of 72 people from the production area, between workers and administratives, to which was applied the questionnaire referred to the relation to the planned objective, the same that was built on a scale of five alternatives: definitely not, probably not, indecisive, probably yes, definitely yes, with values 1, 2, 3, 4 and 5 respectively, valid reliability through the Alfa Cronbach formula, whose result it was 726; demonstrating a high degree of reliability.

The technique of analysis focused on descriptive statistics, specifically percentages among the results found that:

The 61, 75% of workers felt that there is a media relationship between Quality Management and Competitive Advantage in differentiation, since although there are processes that guarantee the development and safety of products, still need to adopt a culture total quality, build continuity and order in procedures also noted that efforts should be recognized, experience and intellectual contribution towards them, creating a participatory management.

It was concluded that there is an average positive relationship with a correlation coefficient of Pearson of 0.445, indicating high concomitance existing between both variables.

Key words: Quality management, competitive advantage.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, J. (2004). *Reingeniería de Procesos Empresariales. Teoría y Práctica de la Reingeniería de la Empresa a través de su Estrategia, sus Procesos y sus Valores Corporativos*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=TeveTole5MC&printsec=frontcover&dq=procesos+empresarial&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiXwLidsa_LAh_UHkx4KHW1WC9EQ6AEIGzAA#v=onepage&q=procesos%20empresarial&f=false

Aramark reafirma compromiso con sus clientes con certificaciones ISO 9001. (18 de Junio de 2015). Info Región, Lima. Recuperado de: <http://www.inforegion.pe/206125/aramark-reafirma-compromiso-con-sus-clientes-con-certificaciones-iso-9001/>

Arróspide, L. (2004). HACCP: *Estrategia de Calidad en la Industria de Alimentos para el siglo XXI*. Calidad y Excelencia, 4 (18), 40-44.

Bernadette, M. (2007). *Calidad y Competitividad en Empresas Agroalimentarias Argentinas, un Enfoque desde la Nueva Economía Institucional*. (Tesis de Maestría), Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: http://www.agro.uba.ar/sites/default/files/paa/Abada_AFP_EPG.pdf

Canela, J. (2004). *La Gestión por Calidad Total en la Empresa Moderna*. México: Alfa Omega

Chanes, D. (2014). *La Diferencia y el Liderazgo en Costes: Claves de Éxito de IKEA*. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5450/1/TFG-N.10.pdf>

Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Washington, Estados Unido: Editorial Addison – Wesley Iberoamericana.

Chase et al. (2005). *Administración de la Producción y Operaciones para una Ventaja Competitiva*. Décima Edición. México: Mc Graw Hill.

Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad, Conceptos, Enfoque, Modelos y Sistemas*. México: Pearson – Prentice hall

Dirección de Promoción de la Calidad Alimentaria (s.f.). *Boletín de Difusión: Buenas Prácticas de Manufactura*. Recuperado el 12 de junio del 2008, de: http://www.culturaapicola.com.ar/sala/boletin_bpm.pdf

Evans, J. & Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning.

Godás, L. (12 de Mayo del 2006). *El Producto. Tipos, Atributos y Diferenciación*. Barcelona. Recuperado de: http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pidet_articulo=13088623&pidet_usuario=0&pcontactid=&pidet_revista=4&ty=112&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=4v25n05a13088623pdf001.pdf

Hitt, M., Stewart, J. & Porter, L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación

Hill, C. & Gareth, R. (2011). *Administración Estratégica, un Enfoque Integral*. México: Cengage Learning.

Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2008). *Normal Internacional ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad*. Recuperado de: http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf

ISO (2016). *International Standard Organization 9001:2008*. Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

Juárez, B. (2010). *Diagnóstico para la Implementación de un Sistema de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para una Planta Procesadora de Pollo*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2865.pdf

Kotler, P., Bloom P. & Hayes T. (2002). *El Marketing de Servicios Profesionales*. Barcelona, España: Paidós. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=FgSV_iL3pzMC&pg=PA49&dq=crosby++definicion+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiS1vac1_zKAhVGGx4KHdTnDK0Q6wEIHDAA#v=onepage&q&f=false

Muñoz, A. (1999). *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid. Edifragos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA250&dq=definicion+calidad+taguchi&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjol5r81vzKAhUCmh4KHQPUA8QQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=false>

Muñoz, H. & Rivasplata, C. (2012). *Mejora del Sistema de Calidad en la Empresa Agua del Cumbe S.R.L. mediante la Aplicación del Sistema HACCP y las Siete Herramientas Estadísticas de Calidad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/182/Luis%20Mu%C3%B1oz%20y%20C%C3%A9sar%20Rivasplata..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México, D.F., Oxford University Press.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2016, 30 de Mayo). *Hazard Analysis and Critical*

Control Point (HACCP). Recuperado de:
<http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s03.htm>

Ouchi, W. (1982). *La teoría "Z"*. Bogotá: Norma.

Perigo, C. (s.f.). *El Control de la Calidad de los Alimentos: Herramientas para su Implementación*. Recuperado el 2 de junio del 2008, de
<http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/dspace/bitstream/2133/557/1/>

Porter, M (1991). *Ventaja Competitiva, Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Rai.

Porter, M. (2006). *Estrategia y Ventaja Competitiva*. Barcelona: Ediciones Deusto

Quintana, W. (2008). *Aplicación del Sistema HACCP en una Planta de Producción de Fideos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1517/1/Quintana_vw.pdf

Reyes, J (2009). *Kaoru Ishikawa y la Gestión de la Calidad Total*. Recuperado de:
<http://www.genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/alumnos/autores/Ishikawa.pdf>

Schnaars, S. (1994). *Estrategias de Marketing*. Madrid: Ediciones Díaz De Santos. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=XMhruAii5X0C&pg=PA34&dq=definicion+ventaja+competitiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJ3azy5pPLAhXKpx4KHaOEBisQ6AEIHAB#v=onepage&q=definicion%20ventaja%20competitiva&f=false>

Soret, I. et al (2005). *La Gestión de la Calidad*. Business Marketing & School. Madrid, España: Gráficas Dehon.

Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson Educación

Secretaría de la Organización de los Estados Americanos (2012). *Sistemas de Gestión de Calidad en Autoridades Electorales de América Latina*. Recuperado de: https://www.oas.org/es/sap/deco/docs/QualityMSys_s.pdf

Silva, J. (2009). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 22000:2005 en una Empresa del Sector Alimentario*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/305/SILVA_JESSICA_DISEÑO_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTIÓN_DE_CALIDAD_BAJO_LA_NORMA_ISO_22000_2005_EN_UNA_EMPRESA_DEL_SECTOR_ALIMENTARIO.pdf?sequence=1

The International Commission on Microbiological Specifications for Foods (2006). *Simplified Guide to Understanding and Using Food Safety and Performance Objectives*. Recuperado de: <http://www.icmsf.org/pdf/FSO%20Objectives/GuiaSimplificadosp.pdf>

Thompson, A. (2012). *Administración, Estrategia, Teoría y Casos*. Barcelona: McGraw-Hill.

Urrunaga, Liz (2012). *Propuesta para la Implementación del Sistema HACCP en el Campamento el Quinual – Aramark Peru S.A.C. para Mejorar la Calidad del Producto*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/135/TESIS_INDUSTRIAL_LIZ%20URRUNAGA_parcial.pdf?sequence=1